'La receta de éxito es experiencia y empuje'



Patricio Álvarez Palacios
VICEPRESIDENTE DIVISIÓN DE RR.HH. Y ADMINISTRACIÓN, BANCO PICHINCHA

¿Cómo se define al recurso humano en Banco Pichincha (BP)?
El recurso humano es nuestro principal y mejor activo, y lo que ha permitido que la organización cumpla 101 años. BP está constituido por una mezcla de ejecutivos de larga trayectoria y un grupo de potencial joven. Es una fórmula exitosa de experiencia y empuje.

¿Estos jóvenes se convertirán en la generación de relevo?
Claro, la idea es que quien se esfuerza y mejora sus competencias y su calidad de ser humano puede hacer carrera aquí. Siempre que hay una vacante de rango ejecutivo, se hace una selección interna.

¿Cuál es la relación entre estas dos generaciones?
El banco es una institución moderna, que invierte en mejorar el ambiente laboral. Por el tamaño de la organización, hay que manejar una estructura jerárquica, pero es una organización muy horizontal y de puertas abiertas.

¿Se ha hecho un estudio o diagnóstico de clima laboral?
Lo hacemos cada año. En el último, los resultados revelaron un 78% de aceptación del trato que los empleados reciben en la organización y un 85% de identidad con la visión de la compañía.

¿Se afectó ese nivel de identidad con la crítica del Gobierno?
Por el contrario, la gente se sintió dolida y asumió una actitud solidaria y de orgullo por trabajar aquí.

¿Cuál es el espíritu de su política de remuneraciones?
Tenemos un esquema de incentivos, más que de remuneración variable. En Ecuador, hay un reparto obligatorio del 15% de las utilidades. Esto limita la posibilidad de adoptar un esquema de remuneración variable más integral.

¿Cuáles son esos incentivos?
Lo llamamos incentivo porque es una proporción relevante, representa entre el 10 y 15% de la remuneración anual fija y se aplica en las áreas que tienen una relación más directa con los clientes y el negocio.

¿Otros incentivos?
Damos un bono de comisariato, un seguro privado de salud, cubierto por el banco en un 90%, y un seguro de vida, entre otros.

¿Hay flexibilidad para los empleados que estudian?
La capacitación tiene dos aristas. Una primera enfocada a los intereses y necesidades del banco y, una segunda, que se llama Manpower plan. Este es un proceso de selección de ejecutivos de alto potencial de crecimiento en la compañía, a quienes se les paga hasta el 50% del valor de una maestría.

Las ventanillas de los bancos son áreas de alta rotación de personal, ¿cómo lo manejan?
Hay una rotación promedio del 15%, por la carga de trabajo y porque muchos jóvenes solo vienen para financiar sus estudios. Pero el fenómeno, últimamente, tiende a bajar porque aumenta la oferta de transacciones automáticas.